Informerende brief aan erfpachters over vernieuwing erfpachtstelsel

17 november 2015

Hieronder een kort plan van aanpak voor het sturen van een informerende brief aan alle erfpachters over de vernieuwing van het erfpachtstelsel.
De genoemde acties zijn uitgewerkt en 'in de tijd gezet' in bijgaand actieplan.

Aanleiding.
Het Bestuurlijk Team is op 5 november akkoord gegaan met het benaderen van de erfpachters in november of december met nadere informatie over de vernieuwing van het erfpachtstelsel. Ook heeft het BT ingestemd met een combinatie van individuele en publiekscommunicatie. Tot deze aanpak is besloten omdat de fase van de vernieuwing zich ertoe leent (we kunnen meer melden) en omdat blijkt (onder meer via de recente commissievergadering), dat er onduidelijkheid bestaat over bijvoorbeeld het onderscheid tussen het oude en het nieuwe stelsel. Voor uitgebreide informatie over de brief zelf: zie het BT-document 'communicatie richting erfpachters' van 5 november en uiteraard de concept brief. Dit stuk gaat verder alleen over de tactiek en communicatie.

De brief zelf

- Idealiter verzenden we de brief voor 19 december. Dan begint namelijk de kerstvakantie. De kans dat de brief verdwijnt in een stapel ongelezen vakantie-/eindejaarspost, is daarmee groter. Bovendien kan lijken dat we het bewust in een recesperiode versturen. Eerder zou nog beter zijn, zodat er nog voldoende collega's aanwezig zijn om eventuele extra vragen op te kunnen vangen. De brief wordt afgestemd met woordvoerder (10)(2e) (10)(2e) en projectleider (10)(2e) (10)(2e). In januari is niet wenselijk omdat er dan zeker een advies is van de referendumcommissie.

Doel: geruststellen (alle beslissingen worden in het openbaar gemaakt, u hebt nog niets belangrijks gemist) en handelingsperspectief bieden (u kunt er zelf voor zorgen dat u op de hoogte blijft van de laatste stand van zaken én wijzen op inspraak. Plus, uw VVE kan ons uitnodigen)

Keuzes die nog gemaakt moeten worden:

- Afzender van de brief. Dit kan het college zijn, of een van de wethouders. (10)(2e) (10)(2e) vraagt na, wat wenselijk is.
- Wat sturen we eventueel nog mee? Een flyer? Een nudge om de brief te openen? Wat is op korte termijn mogelijk en wenselijk?
- Verwijzen naar referendum? Vooralsnog denken we van niet, maar dat is afhankelijk van eventuele gebeurtenissen in onze omgeving

Rondom de brief
Wat moet gedaan worden voordat we de brief kunnen verzenden?

- Analyse maken van de kwaliteit van het adresbestand. Er is op dit moment geen bestand waarin individuele erfpachters aan adressen gekoppeld zijn.
  Hiervoor is koppeling van bestanden nodig, en dat is ingewikkeld met oog op privacy.
  We beschikken concreet over gegevens uit Hermes en Ogagis. Vraag is, in hoeverre deze gekoppeld kunnen worden en wat dat oplevert. Voor verzending van de brief moeten de mogelijke foutmarges goed in beeld zijn.
  Voorkomen moet worden, dat één erfpachter 30.000 brieven ontvangt voor de rechten die op zijn naam staan. Ook de woningbouwcorporaties moeten buiten beschouwing blijven.
  Zie verder hieronder onder het kopje: scenario's verzending.

- Voorbereidend gesprek met verzender V (10)(2e) hoe dient een en ander te worden aangeleverd, wat is de doorlooptijd?
- Stadsdelen informeren. Zij moeten voorbereid zijn op mogelijke vragen van inwoners die bij hen terecht komen. Vraag: worden de stadsdeelcollega's aan de loketten op dezelfde manier gebriefd als 14020?
- 14020 aanhaken: wat is nodig om eventuele vragen na afloop op te vangen?
- Communicatie rondom de brief. Dit kan intern via het Weekbericht VES, via intranet, appgroepen etc. Extern kunnen we mensen attent maken op de brief via de nieuwsbrief, internet, een advertentie in Amsterdam Magazine, twitter etc..
  Mediabenadering wordt afgestemd met (10)(2e) (10)(2e).

Scenario's verzending
We maken een analyse van de accuratesse die op korte termijn mogelijk is. Hoe dan ook bevat de brief een clausule of formulering die impliceert, dat het mogelijk is dat de ontvanger niet zelf de erfpachter is. Reden is, dat we vrijwel zeker geen bestand zullen hebben zonder foutmarge. Hieronder enkele scenario's die zich kunnen voordoen bij het verzenden van de brief, in relatie tot het adresbestand of anderszins.

scenario	oplossing
We kunnen niet uitsluiten dat een huurder een brief ontvangt, en niet de erfpachter.	Een formulering in de brief kan dit ondervangen. Die formulering moet zeker voorkomen dat mensen schrikken en denken dat ze iets moeten gaan betalen waar dat voorheen niet het geval was.
We kunnen niet uitsluiten dat er door gebrekkig verzendbestand grote fouten gemaakt worden: de brief belandt bijvoorbeeld in 30.000-voud bij 1 erfpachter. Of erger.	Als we dit op voorhand voorzien, moet het BT geïnformeerd. Afweging is dan, of we niet moeten kiezen voor publieksmedia.
We denken dat het bestand goed is, maar er gaat toch iets erg mis.	Kernboodschap voorbereiden waarin we uitleggen waarom dit ingewikkeld is en dat het eigenlijk heel logisch is dat we geen data bijhouden van mensen (privacy)
We verzenden de brief en de referendumcommissie oordeelt een dag later dat het referendum doorgaat.	Advertentie in kranten, als dat nog mag Persbericht aan media
Er komt enorm veel vraag naar aanvullende informatie.	14020 wordt uitvoerig geïnstrueerd en zou de eerste hausse moeten kunnen opvangen.
We hebben geen adressen en moeten brieven sturen aan erfpachtcontracten	Dit vraagt extra inzet op aandacht trekken zodat mensen de brief toch openen. Sowieso een bobbel in de envelop
Vlak voor verzending is er een advies van de referendumcommissie.	?

Communicatieaanpak rondom de brief
Met het verzenden van de brief maken we wellicht veel los. Maar het kan ook juist onvoldoende attentiewaarde hebben en in de kattenbak belanden. Voor beide uitersten is het nodig meer communicatie in te zetten rondom het moment van verzending.

- Amsterdam.nl magazine: algemeen verhaal plus aankondiging brief
- Amsterdam.nl/tv: animatiefilmpje?

- Tekst op website over verzending brief
- Eventueel inloopbijeenkomsten en/of spreekuren in stadsdelen
- Voorstel aan [redacted] (10)(2e) om een bijeenkomst te organiseren in Buitenveldert waar wij naartoe kunnen komen (puur informerend en niet-politiek)